

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

A presente licitação, na modalidade pregão eletrônico, para registro de preços, tem por objeto a **contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de telefonia móvel pessoal (SMP) para atender aos órgãos e entidade do Poder Executivo Estadual**, incluindo um sistema informatizado de gerenciamento on- line que permita a visualização e gerenciamento de todas as linhas móveis contratadas e faturas do Plano Corporativo, além da cessão, em regime de comodato, de aparelhos telefônicos móveis, de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência, assim como a transmissão de dados para acesso à internet, incluindo todo o suporte técnico eventualmente necessário para estes serviços e o fornecimento de sistema de Business Intelligence (BI).

1.1 Os contratos serão firmados individualmente entre a licitante vencedora e cada um dos órgãos/entidades participantes e aderentes ao Registro de Preços.

1.2 O objeto deste Termo de Referência é composto por serviços organizados em lote único para cotação e formação de Registro de Preços. Para fins de classificação das propostas, será considerado o Menor Valor Global do Lote único que configura a Planilha de Formação de Preços constante no Anexo A deste Termo.

1.3 As contratações em questão serão realizadas mediante Sistema de Registro de Preços, conforme o Decreto Estadual nº 1.887, de 07 de novembro de 2017, e suas alterações, do qual participam os órgãos e entidades indicados nos Anexo C deste Termo, segundo as quantidades estimadas no edital.

1.4 Aplicam-se subsidiariamente a este certame a Lei nº. 8.666/93 e a Lei nº 10.520/02.

2. OBJETIVO

Integrar e padronizar regras de telefonia móvel para todos os órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado do Pará, facilitando a comunicação e o atendimento dos serviços públicos estaduais.

3. JUSTIFICATIVA

O Poder Executivo Estadual tem estrutura diversificada e ampla que se expande ano a ano, face às demandas da sociedade. Tal estrutura é composta por órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta. O Governo do Estado, como toda grande organização, tem gastos volumosos com os serviços de telefonia

nos órgãos e entidades que o compõem. Os crescentes desafios colocados para o governo acabam induzindo o aumento da máquina administrativa e, conseqüentemente, dos gastos com seus serviços.

Com o passar dos anos a telefonia móvel vem se destacando no meio de comunicação, e atualmente é imprescindível o serviço, uma vez que se utiliza mensagens de texto, voz, envio de imagens e/ou arquivos, chamadas de vídeo através do serviço de telefonia móvel pessoal (SMP). A administração pública estadual vem inovando nos modelos de contratação para fornecer serviços públicos com excelência.

O Sistema de Registro de Preços - SRP, é utilizado sempre que conveniente à contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, que trabalham de forma integrada suas estimativas de consumo e os aspectos técnicos da contratação. Os serviços de telefonia enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, de que tratam as Leis nº 10.520/2002, a Lei Estadual nº 6.474/2002 e o Decreto Estadual nº 534/20, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, podendo ser este Registro de Preços licitado por meio da modalidade Pregão.

Deste modo, o presente visa a eventual contratação, através de Registro de Preços, de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de telefonia móvel pessoal (SMP), incluindo um sistema informatizado de gerenciamento on- line que permita a visualização e gerenciamento de todas as linhas móveis contratadas e faturas do Plano Corporativo, além da cessão, em regime de comodato, de aparelhos telefônicos móveis, de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência, assim como a transmissão de dados para acesso à internet, incluindo todo o suporte técnico eventualmente necessário para estes serviços, e o fornecimento de sistema de Business Intelligence (BI).

O BI faz-se necessário uma vez que a gestão de informação é fundamental para a tomada de decisão da área técnica, bem como para a tomada de decisão superior. A SEPLAD/DGL tem como finalidade institucional formular, normatizar, executar, coordenar e avaliar as políticas públicas de logística voltada para o desenvolvimento regional do Estado, desta forma é fundamental um sistema de gestão de telefonia móvel que tenha um BI para apoiar a área técnica na gestão e monitoramento dos dados.

Isto posto, respeitada a equidade entre os licitantes, pretende-se selecionar a proposta mais vantajosa para os órgãos e entidades do Governo do Estado, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais vantajosos e oportunos, contribuindo para diminuição dos gastos governamentais. Pretende-se com a contratação: aumentar a eficiência com a utilização do sistema automatizado; fomentar a contratação de mão de obra local; obter economia de escala através da licitação do serviço no Sistema de Registro de Preços; e padronização da rotina do serviço na Administração Pública;

4. VIGÊNCIA

4.1 As especificações referentes aos serviços a serem contratados encontram-se descritas abaixo, esclarecido que a Ata de Registro de Preços vigorará por 12 meses a partir da data de publicação no Diário Oficial e **os contratos vigorarão por 12 (doze) meses**, a contar das datas de publicação, no Diário Oficial, dos respectivos extratos de contrato; podendo ser prorrogado na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, em razão da sua natureza continuada.

5. ESPECIFICAÇÕES

5.1 SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP)

5.1.1 O Serviço Móvel Pessoal (SMP) compreende o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis ou destas para outras redes de telecomunicações de interesse coletivo, além de serviços de valor agregado como mensageria, caixa postal e acesso à Internet através dos dispositivos contratados.

5.1.2. O serviço telefônico para telefonia celular nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional é estabelecido pela ANATEL, em sua Resolução nº 477, art. 21, parágrafo 2º, como Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), assim entendidas as ligações oriundas do Código Nacional em questão para todo e qualquer outro Código Nacional ou de outros países.

5.1.3 Descrição dos bens e Serviços da Solução: Apresenta-se a descrição detalhada dos tipos de serviços a serem executados:

Item	Serviço	Detalhamento do Serviço	Unidade
1	Pacote de Serviços Empresarial Tipo I (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 40 GB , fornecimento de smartphone em comodato e Whatsapp ilimitado (Enviar e receber mensagens de texto, áudio, vídeo e	<p>O Pacote de Serviço deverá ser fornecido com ligações ilimitadas para qualquer telefone (fixo ou móvel de qualquer operadora) dentro do Brasil, com internet de no mínimo 40 GB (para Tipo I), de franquia para qualquer operadora do Brasil, envio de SMS (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal ilimitado e Whatsapp ilimitado (Enviar e receber mensagens de texto, áudio, vídeo e foto, chamadas de voz e vídeo).</p> <p>O Pacotes de Serviço Empresarial deverá ser fornecidos com aparelhos novos, em regime de comodato, conforme especificações no TDR;</p> <p>Para o fornecimento devem-se tomar como base as características supracitadas, que deverão ser consideradas como parâmetro técnico mínimo de referência para a escolha do aparelho, não impedindo a CONTRATADA de ofertar aparelho com características superiores às especificadas;</p>	Assinatura

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE GESTÃO DE LOGÍSTICA
COORDENADORIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
PROCESSO Nº 2020/256855

	foto, chamadas de voz e vídeo).	<p>Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir <i>roaming</i> ilimitado em todo território nacional;</p> <p>Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G (LTE <i>Advanced</i> ou LTE <i>Advanced Pro</i>) ou superior, nas cidades com população acima de 30 mil habitantes, conforme resolução da ANATEL;</p> <p>Nos municípios onde não houver cobertura 4G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G;</p>	
2	Pacote de Serviços Empresarial Tipo II (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 1.500 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de <u>10 GB</u>, fornecimento de smartphone em comodato e Whatsapp ilimitado (Enviar e receber mensagens de texto, áudio, vídeo e foto, chamadas de voz e vídeo).	<p>O Pacote de Serviço deverá ser fornecido com ligações ilimitadas para qualquer telefone (fixo ou móvel de qualquer operadora) dentro do Brasil, com internet de no mínimo <u>10 GB (para Tipo II)</u>, de franquia para qualquer operadora do Brasil, envio de SMS (limitados a 2.000 / 1.5000 / 1.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal ilimitado e Whatsapp ilimitado (Enviar e receber mensagens de texto, áudio, vídeo e foto, chamadas de voz e vídeo).</p> <p>O Pacotes de Serviço Empresarial deverá ser fornecidos com aparelhos novos, em regime de comodato, conforme especificações no TDR;</p> <p>Para o fornecimento devem-se tomar como base as características supracitadas, que deverão ser consideradas como parâmetro técnico mínimo de referência para a escolha do aparelho, não impedindo a CONTRATADA de ofertar aparelho com características superiores às especificadas;</p> <p>Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir <i>roaming</i> ilimitado em todo território nacional;</p> <p>Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G (LTE <i>Advanced</i> ou LTE <i>Advanced Pro</i>) ou superior, nas cidades com população acima de 30 mil habitantes, conforme resolução da ANATEL;</p> <p>Nos municípios onde não houver cobertura 4G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G;</p>	Assinatura

3	<p>Pacote de Serviços Empresarial Tipo III (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 1.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de <u>5 GB</u>, fornecimento de smartphone em comodato e Whatsapp ilimitado (Enviar e receber mensagens de texto, áudio, vídeo e foto, chamadas de voz e vídeo).</p>	<p>O Pacote de Serviço deverá ser fornecidos com ligações ilimitadas para qualquer telefone (fixo ou móvel de qualquer operadora) dentro do Brasil, com internet de no <u>mínimo 5 GB (para Tipo III)</u>, de franquia para qualquer operadora do Brasil, envio de SMS (limitados a 2.000 / 1.5000 / 1.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal ilimitado e Whatsapp ilimitado (Enviar e receber mensagens de texto, áudio, vídeo e foto, chamadas de voz e vídeo).</p> <p style="text-align: center;">;</p> <p>Os Pacotes de Serviços Empresarial deverá ser fornecidos com aparelhos novos, em regime de comodato, conforme especificações no TDR;</p> <p>Para o fornecimento devem-se tomar como base as características supracitadas, que deverão ser consideradas como parâmetro técnico mínimo de referência para a escolha do aparelho, não impedindo a CONTRATADA de ofertar aparelho com características superiores às especificadas;</p> <p>Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir <i>roaming</i> ilimitado em todo território nacional;</p> <p>Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G (LTE <i>Advanced</i> ou LTE <i>Advanced</i> Pro) ou superior, nas cidades com população acima de 30 mil habitantes, conforme resolução da ANATEL;</p> <p>Nos municípios onde não houver cobertura 4G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G;</p>	Assinatura
4	<p>Ligações LDI (LDI - SMP - M/FM) - Origem Móvel - Qualquer país/Região</p>	<p>Serviços Telefônicos, na modalidade Longa Distância Internacional, as ligações oriundas de telefones móveis destinadas a telefones Fixos ou móveis (LDI - SMP - M/FM) para todos os países, independente de região.</p>	Minutos
		<p>O serviço de Roaming Internacional será realizado sob demanda por meio de ativação prévia e será cobrado por dia de uso habilitado (diárias de franquia habilitada). O plano de dados da diária deverá oferecer franquia mínima de 500MB por dia.</p> <p>A franquia diária deve conter um pacote de voz de no mínimo 50 minutos para possibilitar a</p>	Diárias de Franquia Habilitada

5	Utilização de voz e dados em roaming internacional	<p>realização de chamadas (para fixo ou móvel) do Brasil ou do país que o servidor estiver visitando.</p> <p>O pacote de voz deve garantir recebimento ilimitado de ligações de qualquer país sem qualquer ônus adicional.</p> <p>Não haverá possibilidade de realização de chamadas quando for excedido o limite diário do pacote de voz.</p> <p>O serviço de Roaming Internacional deve ser bloqueado para todos os usuários. Somente deverá ser habilitado o serviço quando solicitado pela CONTRATANTE, via chamado na central de atendimento da operadora, num prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da abertura do chamado na central de atendimento. O serviço deverá ser habilitado somente para a quantidade de diárias solicitadas, devendo ser identificado de forma individualizada na fatura;</p>		
6	Assinatura mensal de linha de dados, com franquia mínima de 20 GB, com fornecimento de modems 4G e SIM CARDS.	Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo MODEM, conforme especificações neste Termo de Referência, franquia mínima de 20GB de tráfego de dados e bloqueio de chamadas e envio de SMS, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento.	Assinatura	

5.1.4 Ressaltamos que os itens elencados acima não podem ser prestados isoladamente ou mista, no Serviço Móvel Pessoal (SMP). A solução do lote único traz a vantagem de gerenciarmos com único fornecedor todos e os serviços, e o mais importante, reduz, na fase licitatória, o risco de licitação fracassada/deserta para os serviços.

5.1.4.1 Ressalta-se ainda a orientação da Súmula nº 247 do Tribunal de Contas de União, segundo a qual: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispendo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade”.

5.4.1.2 Portanto, apesar de se formar um lote a adjudicação será feita por itens , em observância da Súmula retro mencionada.

5.4.1.3 Os detalhamentos dos quantitativos dos diversos serviços encontram-se indicados no Anexo A deste TDR.

5.2 ACESSO A INTERNET:

5.2.1 A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da Anatel - Resolução nº 717/2019 ou mais atual.

Os dispositivos de comunicação deverão ser habilitados com serviços de dados com franquias mínimas estabelecidas nas especificações do serviço, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet, com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea nominal mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G, 4 Mbps para 4G e a velocidade disponível na área local nos casos de 2G, sempre obedecendo as normativas da ANATEL.

5.3 ESPECIFICAÇÃO DOS APARELHOS:

Os aparelhos fornecidos em comodato deverão possuir a seguinte especificação similar e mínima:

Características Mínimas dos Aparelhos Móveis	Aparelho tipo I	Aparelho tipo II	Aparelho tipo III
TELA			
Tipo de Tela	Dynamic AMOLED ou IPS LCD com 16 milhões de cores	PLS TFT ou IPS LCD com 16 milhões de cores	Super AMOLED ou IPS LCD com 16 milhões de cores
Tamanho de Tela	A partir de 5.5 polegadas	A partir de 5 polegadas	A partir de 5 polegadas
Resolução de Tela	A partir de 1080 x 1920 pixels	A partir de 540 x 960 pixels ou 720 x 1280	A partir de 720 x 1520 pixel
Densidade de pixels	A partir de 401 pixels por polegada	A partir de 270 pixels por polegada	A partir de 220 ppi
Proteção de Tela	Corning Gorilla Glass 6 ou Scratch-resistant glass	Capacitiva	
Multitouch	SIM	SIM	SIM
HARDWARE			
Chipset	Exynos 9 Octa 9820 ou Similar ou Apple A11 Bionic	Exynos 7870 Octa ou Helio P70M MediaTek	Qualcomm Snapdragon 425MSN8917 ou Cortex-A7 Qualcomm Snapdragon 210MSM 8909

Processador (CPU)	4x 1.95GHz Cortex-A55 ou 2x Monsoon + 4x Mistral	1.6 GHz 8 Core Ou 4x 2.0 GHz Cortex-A73 + 4x 2.0 GHz Cortex-A53	Quad-core 1.4 GHz Cortex-A53 ou 1.3 GHz Quad-core
Processador Gráfico (GPU)	Mali-G76 MP12 ou Apple M11	Mali-G72 MP3 Ou Mali-T830 MP1	Adreno 304 ou 308
Memória RAM	A partir de 3 GB de RAM	A partir de 2 GB de RAM	A partir de 1,5 ou 2 GB de RAM
Armazenamento Interno	A partir de 64 GB	32 GB	16 GB
CÂMERA			
Câmera Traseira	12 MP com a partir de resolução máxima de 4000 x 2500 pixels	12 MP com a partir de resolução máxima de 4163 x 3122 pixels	8 MP, com 3264 x 2448 pixels de resolução máxima
Resolução da Câmera Frontal	A partir de 7 MP	A partir de 7 Mp F 2.2	5 MP
Flash	LED / Quad LED	LED, HDR	LED
Vídeo	2160P (4K)	Full HD	Full HD ou HD 720p, 720p
Funções da Câmera	Autofoco por detecção de face, estabilização ótica, toque para focar, reconhecimento facial, HDR, panorama, modo selfie	HDR/Face Detection/ Smile Detection	Autofoco, geo-marcação, toque para focar, reconhecimento facial
ÁUDIO			
Conector	3.5mm	3.5mm	3.5mm
Alto-falantes	estéreos	estéreos	estéreos
Funções de Áudio	Cancelamento ativo de ruídos com microfone Dedicado		
CONECTIVIDADE			
Tipo de Conector	Type-C 1.0	microUSB 2.0	Micro USB 2.0
Wi-Fi	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac	Wi-Fi 802.11 b/g/n, Wi-Fi Direct, hotspot	802.11b/g/n
Bluetooth	5.0 com LE/EDR/A2DP/aptX ou 5.0 com A2DP/LE	4.2 com A2DP/LE	4.0, A2DP
GPS	A-GPS, GLONASS, BDS, GALILEO	Sim, A-GPS/GLONASS/ BeiDou	Sim, com A-GPS, GLONASS
REDE			
Cartão SIM	Nano-SIM	Nano-SIM ou Micro-SIM	Nano-SIM ou Micro-SIM
Número de Chips	1 ou mais	1 ou mais	1 ou mais
Tecnologia de Rede	Quad Band (850/900/1800/1900)	GSM Quad Band (850/900/1800/1900)	Quad Band (850/900/1800/1900)
BATERIA			

Tipo de Bateria	Lítio	Lítio	Lítio ou Lipo
Capacidade de Bateria	A partir de 1821 mAh	A partir de 3400 mAh	A partir de 2410 mAh

5.3.1 Acessórios: carregador bivolt, cabo USB, extrator de chip (quando aplicável), manual de instruções de uso do aparelho em português (impresso em papel ou *online*).

5.3.2 Funcionalidades:

- a) Vibração, viva voz, conferência, registro de chamadas discadas/recebidas/não atendidas, bloqueio do uso de dados, modo avião, chamada em espera,
- b) Browser com suporte a html/HTML5, Envio de SMS, Predição de texto, calculadora, agenda de compromissos, calendário, alarme/despertador, proteção de tela e acesso ao celular por senha,
- c) Suporte a conta de e-mail, permitir a visualização de documentos (tipo doc, xls, pdf),
- d) Permitir a localização do celular para o caso de perda ou roubo, quando disponível pelo sistema operacional.
- e) Cores predominantes dos aparelhos: preto, prata, cinza escuro ou azul escuro. Não serão aceitos aparelhos em outras cores.

5.4 PARA O ITEM 6 (MODEM),

5.4.1 Os modems fornecidos em comodato deverão possuir pelo menos a seguinte especificação mínima:

- a) Modem USB 3G/4G novo nos padrões autorizados pela ANATEL para transmissão de dados para acesso sem fio à internet
- b) Interface Wi-Fi para compartilhamento de conexão com um roteador
- c) Rede GSM QuadriBand (850/900/1800/1900 MHz)
- d) Compatibilidade com os seguintes Sistemas Operacionais: Ubuntu versão 16.4; Microsoft Windows 7, 8 e 10; e Mac OS
- e) Compatibilidade tecnológica com a rede e serviços prestados pela Contratada

5.5 DA RENOVAÇÃO DOS APARELHOS DE TELEFONIA MÓVEL EM COMODATO

5.5.1 Após 12 meses, a empresa terá obrigatoriedade de trocar por aparelhos novos 10% (dez por cento) de cada um dos tipos dos aparelhos móveis fornecidos.

5.5.2 Após 24 meses, a empresa terá obrigatoriedade de trocar por aparelhos novos 20% (vinte por cento) de cada um dos tipos dos aparelhos móveis fornecidos.

5.5.3 A partir de 36 meses, a empresa terá obrigatoriedade de trocar por aparelhos novos 25% (vinte e cinco por cento) de cada um dos tipos dos aparelhos móveis fornecidos, anualmente;

5.5.4 A empresa deverá se responsabilizar pela manutenção dos aparelhos, nos termos de assistência técnica, pelo tempo da contratação, excluindo-se os casos de perda, roubo ou dano por responsabilidade do usuário.

5.5.5 Os aparelhos deverão ser devolvidos em bom estado de funcionamento, com todos os acessórios, em até 60 dias após o fim do Contrato ou da Renovação dos aparelhos (se for o caso), junto com uma listagem dos IMEIs de todos os aparelhos devolvidos.

5.6 SERVIÇO DE GERENCIAMENTO

5.6.1 A operadora vencedora da licitação deverá disponibilizar ao Órgão Gerenciador do Registro de Preços (SEPLAD) – **perfil master**, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura da Ata de Registro de Preços resultante deste certame licitatório, prorrogável por igual período, sistema informatizado de gerenciamento on-line, via Web (internet), conforme anexo D, com acesso a uma solução que permita visualização e gerenciamento de todas as linhas móveis contratadas e faturas do Plano Corporativo, abrangendo todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Pará que figuram como participantes do Registro de Preços;

5.6.2 A operadora vencedora do certame deverá disponibilizar a cada órgão ou entidade CONTRATANTE – **perfil gerencial**, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato firmado com amparo legal na ata de registro de preço resultante deste certame licitatório, prorrogável por igual período, sistema informatizado de gerenciamento on-line, via Web (internet), conforme anexo D, com acesso a uma solução que permita visualização e gerenciamento de todas as linhas móveis contratadas e faturas da CONTRATANTE;

5.6.3 As solicitações efetuadas no sistema informatizado de gerenciamento on-line referentes ao bloqueio de serviços deverão ser recebidas para processamento instantaneamente, isto é, imediatamente após a solicitação do usuário, porém o processamento do serviço solicitado deverá ser concluído no prazo máximo de 06 (seis) horas corridas contadas do momento da solicitação realizada de maneira on-line via sistema informatizado de gerenciamento. As demais solicitações como a emissão de relatórios, consultas e visualização de faturas, terão tempo de resposta imediato, isto é, o resultado deverá ser gerado em tempo real (on-line), imediatamente após sua solicitação pelo usuário.

5.6.3.1 A operadora vencedora do certame deverá fornecer treinamento remoto ou presencial à CONTRATANTE, para utilização do sistema mencionado acima.

5.6.4 A operadora vencedora do certame deverá disponibilizar ao Órgão Gerenciador do Registro de Preços (SEPLAD) e a cada órgão ou entidade CONTRATANTE, até 2 (dois) dias após a data de emissão da

fatura, a possibilidade de emissão e download de segunda via da respectiva fatura com código de barra que viabilize seu pagamento.

5.6.5 O acesso à solução será feito mediante o uso de senha de acesso fornecida pela operadora, que deverá manter o controle e registro (*log*) dos acessos realizados pelo Órgão Gerenciador e pelos Órgãos e Entidades Participantes ou Aderentes;

5.6.6 Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online.

5.7 REQUISITOS DE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

5.7.1 Prestar assistência técnica aos aparelhos fornecidos em comodato, da seguinte forma:

5.7.1.1 No caso de defeitos não ocasionados por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE. A fim de verificar o tipo de defeito a CONTRATANTE deverá levar o aparelho à empresa autorizada para emissão de laudo.

5.8 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

5.8.1 A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas

5.8.2 A CONTRATADA deve fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

5.8.3 A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, para as capitais estaduais e em até 72 horas para as demais cidades, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

5.8.4 A CONTRATADA deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ SMP Resolução nº 717/2019 ou mais atual).

5.9 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

a) Demandar o recebimento de, no mínimo 75% dos itens que envolvam o comodato de equipamentos (item 01 e 06), até 90 dias da assinatura do contrato, admitida a realização de ajuste contratual do quantitativo total nos termos da legislação pertinente, devendo ser observado o seu equilíbrio econômico-

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE GESTÃO DE LOGÍSTICA
COORDENADORIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
PROCESSO Nº 2020/256855

financeiro;

- b) Ressarcir a CONTRATADA, na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, o valor do aparelho constante da Nota Fiscal de compra do referido aparelho apresentada pela CONTRATADA;
- c) Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece neste TDR, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;
- d) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;
- e) Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo, conforme anexo B;
- f) Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;
- g) Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;
- h) Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato.
- i) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- j) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- k) Encaminhar formalmente a demanda por escrito, de acordo com os critérios estabelecidos neste TDR;
- l) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- m) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- n) Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato.

• Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa;

o) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

• exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

• direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

• considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

p) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

q) Cientificar o órgão de representação judicial - Procuradoria Geral do Estado (PGE) para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

r) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;

s) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;

t) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

u) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do sistema informatizado de gerenciamento on-line.

5.10 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

a) Cumprir fielmente o que estabelece no Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;

b) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.

c) Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE GESTÃO DE LOGÍSTICA
COORDENADORIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
PROCESSO Nº 2020/256855

- d) Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;
- e) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal e estadual, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE;
- f) Entregar os aparelhos no Local em que será prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE, que serão indicados no momento da assinatura do contrato;
- g) Recolher os aparelhos, em até 60 dias após o fim do contrato ou da renovação do parque (se for o caso), no Local em que foi prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE, que foram indicados no momento da assinatura do contrato
- h) Realizar a entrega dos aparelhos e as habilitações das linhas conforme demanda da CONTRATANTE, por escrito ou documento eletrônico. A entrega e habilitação, incluindo a verificação de que os aparelhos constam da lista previamente aprovada, deverão ser efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para as capitais dos estados e de 45 (quarenta e cinco) dias para as demais localidades, a contar da solicitação da CONTRATANTE;
- Os aparelhos móveis novos serão fornecidos pela CONTRATADA, em regime de comodato, observando-se que não será objeto de pagamento, a título de habilitação, qualquer taxa de serviço para a ativação dos aparelhos.
 - Os aparelhos móveis novos deverão ser entregues à CONTRATANTE de acordo com os prazos de habilitação definidos no Termo de Referência, incluindo todos os acessórios necessários à plena utilização dos serviços contratados, tais como carregador de bateria, cabos de dados, manual do usuário etc.
 - Constatada divergência com a especificação técnica exigida ou qualquer defeito de operação, os respectivos aparelhos serão recusados, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentar novo modelo, observado o prazo previsto para a entrega dos aparelhos.
- i) Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- j) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- k) Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE GESTÃO DE LOGÍSTICA
COORDENADORIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
PROCESSO Nº 2020/256855

CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call center para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos;

- l) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- m) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- n) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 dias úteis nas capitais e em 04 dias úteis nas demais localidades, a contar de sua solicitação;
- o) Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- p) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- q) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
 - Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.
- r) Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras;
- s) Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições do Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;
- t) Apresentar mensalmente e de forma gratuita, a critério da CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados de voz, em arquivo eletrônico compatível com arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 3 ou superior, conforme www.febraban.org.br), ou em papel (caso a contratante solicite explicitamente), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE GESTÃO DE LOGÍSTICA
COORDENADORIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
PROCESSO Nº 2020/256855

chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório;

t.1) Tem por obrigatoriedade fornecer acesso ao sistema e aos relatórios, mencionados no anexo D.

u) Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

v) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

w) Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda do Termo de Referência.

x) Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

aa) Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;

- Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

ab) Providenciar, no prazo máximo de 48 horas, o serviço de troca de número e/ou troca de chip, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE;

ac) Manter em funcionamento contínuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz);

ad) Providenciar em até 2 dias úteis a reparação, no caso de identificação de clonagem, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído;

ae) Atender às solicitações de serviços de habilitação, troca de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requerido, somente por Preposto designado;

af) Repor o aparelho no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, a pedido do Gestor do Contrato, e apresentar a Nota Fiscal do aparelho entregue com vistas ao ressarcimento por parte da CONTRATANTE. Alternativamente à inclusão do valor em fatura para ressarcimento, o Gestor do Contrato poderá optar para que a CONTRATANTE restitua o bem, de mesma

marca e modelo ou superior (no caso descontinuação do produto), à CONTRATADA. Nesta opção, quando da restituição, deverá ser entregue à operadora a Nota Fiscal de aquisição do aparelho substituto.

- Nos casos mencionados no subitem anterior, o valor do aparelho deverá ser estabelecido de acordo com a nota fiscal emitida quando da entrega do novo aparelho e o novo aparelho entregue deverá manter as características do item de "Características Mínimas dos Aparelhos e Acessórios" deste Termo de Referência.
- O bloqueio dos dispositivos móveis somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. A CONTRATADA tem o prazo de 24 horas para atender o pedido, nos termos da Resolução nº 426/2005 da Anatel.

ah) Prestar assistência técnica aos aparelhos fornecidos em comodato, da seguinte forma:

- No caso de defeitos não ocasionados por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE. A fim de verificar o tipo de defeito a CONTRATANTE deverá levar o aparelho à empresa autorizada para emissão de laudo.

ai) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

aj) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração Pública Estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos

ak) Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

al) Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;

- am) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- an) Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- ao) Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;
- ap) Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- aq) Possibilitar à CONTRATANTE, na condição de assinante viajante, receber a prestação do serviço SMP e caixa postal (correio de voz), em redes de outras operadoras de serviço sem custo adicional;
- ar) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- as) Realizar a migração, sem ônus, para nova tecnologia que a CONTRATADA venha a disponibilizar para o Serviço Móvel Pessoal (SMP), mediante solicitação da CONTRATANTE e desde que: (i) os aparelhos fornecidos tenham suporte para ela; (ii) não ocorra desequilíbrio financeiro do contrato; e (iii) a tecnologia anterior seja descontinuada ou ofereça riscos à manutenção do fornecimento do objeto. Caso contrário, essa nova tecnologia deverá ser fornecida para os incrementos de novos acessos e nas trocas de aparelhos previstas no Termo de Referência.
- at) Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- au) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- av) Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- aw) Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

- A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.
 - A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, conforme Minuta no Anexo B ao do Termo de Referência, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.
- ax) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita; e
- ay) Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

5.11 DEVERES E RESPONSABILIDADES DO ÓRGÃO GERENCIADOR DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

5.11.1 O órgão gerenciador será a Secretaria de Estado de Planejamento e Administração (SEPLAD);

5.11.1.1 São deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços:

- a) Compilar as demandas envolvidas, os quantitativos mínimos por requisição e os máximos, os locais de entrega e prazos, entre outras informações fornecidas pelos órgãos participantes, para sistematizar e harmonizar as disposições do Edital e Termo de Referência, e dispor os itens do objeto licitatório da forma mais adequada para a obtenção da melhor proposta para a Administração Pública;
- b) Confirmar junto aos órgãos participantes a sua concordância com o objeto a ser licitado, inclusive quanto aos quantitativos e termo de referência;
- c) Realizar o pregão, efetuar o registro do licitante vencedor, efetivar a homologação da licitação e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

- d) Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
 - as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
 - definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e

responsável;

d) Cumprir outras obrigações que se apliquem ao objeto da contratação.

5.12 DO REAJUSTE DE PREÇOS

5.12.1 Os preços propostos poderão ser reajustados na forma e data-base estabelecidos pela ANATEL, mediante a incidência do índice IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro índice que o substitua, e na hipótese de no momento da utilização não estar disponível o IST, deverá ser utilizado o IPCA observando-se sempre intervalo não inferior a 12 (doze) meses entre as datas-bases dos reajustes concedidos, a contar da data da apresentação da proposta, em conformidade com o §1º do Art. 3º da [Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001](#). Iniciando-se a primeira periodicidade na data de apresentação da proposta da LICITANTE.

5.12.2 De maneira análoga, caso o órgão regulador (ANATEL) venha a determinar redução de tarifas, essas serão estendidas à CONTRATANTE, a partir da mesma data-base.

5.12.3 Os reajustes de tarifas devem ser comunicados à CONTRATANTE previamente, por meio de documento oficial expedido pela CONTRATADA.

5.13 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

5.13.1 O licitante que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no Cadastro de Fornecedores do Estado, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

5.13.2 Pela recusa em assinar a Ata, o Contrato, ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a licitante poderá ser penalizado com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.

5.13.3 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Lei nº 6.474, de 2002, e o Decreto Estadual nº 534, de 2020, a Contratada que:

5.13.3.1 Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

5.13.3.2 ensejar o retardamento da execução do objeto;

5.13.3.3 falhar ou fraudar na execução do contrato;

5.13.3.4 comportar-se de modo inidôneo; ou

5.13.3.5 cometer fraude fiscal.

5.13.4 Pela **inexecução total ou parcial** do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

5.13.4.1 **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos itens 5.13.15 e 5.13.16;

5.13.4.2 **Multa**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretam prejuízos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos itens 5.13.15 e 5.13.16;

5.13.4.3 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

5.13.4.4 **Suspensão de licitar e impedimento de contratar** com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

5.13.4.5 **Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades do Estado**, com o conseqüente descredenciamento no Cadastro de Fornecedoros do Estado, pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

5.13.4.6 **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

5.13.4.7 As sanções previstas nos subitens 5.13.4.1, 5.13.4.4, 5.13.4.5 e 5.13.4.6 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

5.13.5 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

5.13.5.1 tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE GESTÃO DE LOGÍSTICA
COORDENADORIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
PROCESSO Nº 2020/256855

5.13.5.2 tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

5.13.5.3 demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

5.13.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, as Leis nº 9.784, de 1999 e Lei estadual n. 8.972/2020.

5.13.7 As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Estado, ou deduzidos da garantia, se houver, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa Estadual e cobradas judicialmente.

5.13.8 Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

5.13.9 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, o Órgão ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

5.13.10 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

5.13.11 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

5.13.12 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

5.13.13 O processamento do PAR (Processo Administrativo de Responsabilização) não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Estadual resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

5.13.14 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e no cadastro de Fornecedores do

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE GESTÃO DE LOGÍSTICA
COORDENADORIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
PROCESSO Nº 2020/256855

Estado.

5.13.15 Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme o serviço prestado (SMP) que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela abaixo:

Ocorrência	Pontos
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências (por chamada não atendida)	0,3
Cobrança por serviços não prestados	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato, por grupo de 10 itens identificados com erro	0,3
Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, em arquivo eletrônico ou em papel (caso seja solicitado explicitamente pela CONTRATANTE), incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços registrados	1
Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso	0,3
Deixar de informar e apresentar o preposto e seu substituto à CONTRATANTE em caráter definitivo ou temporário	0,3
Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação completa com o número chamado inferior a 70% dos casos (por evento).	1
Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento)	1
Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE	1

5.13.16 A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da pontuação das ocorrências acumuladas no período de 6 meses anteriores ao fato gerador do serviço (SMP). Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo:

Pontuação acumulada	Sanção
---------------------	--------

1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Advertência
3 (três) pontos	Multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
4(quatro) pontos	Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
5(cinco) pontos	Multa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
8 (oito) pontos	Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
9 (nove) pontos	Multa correspondente a 7% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
10 (dez) pontos	Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
11(onze) pontos	Multa correspondente a 9% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
12(doze) pontos	Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
13(treze) pontos	Rescisão Unilateral do Contrato

5.13.17 A quebra ou violação do sigilo telefônico e de dados, a qualquer momento, ensejará a Rescisão Unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

5.14 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

5.14.1 O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

5.14.2 Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima de 95% (noventa e cinco por cento) para SMP.

5.14.3 As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

5.14.4 Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer a seguinte tabela:

Quesito	Estimativa	Forma de Acompanhamento	Indicador	Métrica
Suporte	168 horas semanais	24 horas por 7 dias da semana	Atendimento para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, 100% do tempo contratado.	%Disponibilidade
Serviço	95% do tempo contratado para SMP.	Relatórios gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima de 95% para SMP.	%Disponibilidade

6. CONSIDERAÇÕES GERAIS

6.1 Os preços apresentados deverão conter, conforme for o caso, todos os tributos (impostos e taxas) e encargos, decorrentes da prestação do serviço desta contratação, salvo o ICMS, em razão do que dispõe o artigo 17 do Anexo II do Decreto Estadual nº 4.676/01, atinente às operações e prestações realizadas com isenção do ICMS, conforme transcrito a seguir, in verbis;

“ANEXO II

(art. 7º do RICMS-PA) DAS ISENÇÕES DO ICMS [...]

Art. 17. As operações internas de fornecimento de energia elétrica, destinadas ao consumo por órgãos da Administração Pública Estadual Direta e suas Fundações e Autarquias, mantidas pelo Poder Público Estadual e regidas por norma de Direito Público, bem como as **prestações de serviços de telecomunicação por eles utilizadas**. (Convênio ICMS 107/95).

Parágrafo Único. O benefício a que se refere este artigo deverá ser transferido aos beneficiários mediante a redução do valor da operação ou da prestação, no montante correspondente ao imposto dispensado.” (grifo nosso)

6.2 O Consumo Estimado Mensal dos Serviços, constante nos Anexos A deste TDR, referem-se a valores baseados em estudo de tráfego e devem ser utilizados como referência para elaboração da proposta de preços;

6.3 A Secretaria de Estado de Planejamento e Administração (SEPLAD), assim como as demais contratantes, não se comprometem a consumir a totalidade das quantidades de quaisquer serviços previstas neste Termo e seus Anexos;

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE GESTÃO DE LOGÍSTICA
COORDENADORIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
PROCESSO Nº 2020/256855

6.4 A contratada deverá remeter a fatura com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de seu vencimento, para que o Gestor Contratual (cada órgão participante) possa realizar seu aceite e encaminhá-las ao devido pagamento.

6.5 A prestadora de serviço deve ter centro de atendimento (Call Center) funcionando 24 horas por dia e 7 dias por semana e disponibilizar atendimento personalizado a Secretaria de Estado de Planejamento e Administração, para atendimentos de solicitações de serviços a fim de facilitar o relacionamento (bloqueios, facilidades, acertos de cadastro e serviços similares).

6.6 Visando dar continuidade ao serviço público, os acessos móveis deverão ter a sua ativação no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período, nos casos de força maior, a contar da assinatura e publicação no Diário Oficial do Estado do Pará, do extrato do Contrato.

6.7 Somente será aceita fatura referente ao novo serviço na proporcionalidade em que ocorrer a implantação do mesmo.

6.8 Em caso de cisão, fusão ou incorporação da CONTRATADA deverá ser garantida a continuidade do serviço objeto da presente licitação.

6.9 A migração dos serviços atuais para aquele decorrente da licitação em questão deverá ocorrer sem qualquer ônus para todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual.

6.10 A eventual quebra de cláusula contratual pelo contratante não poderá implicar prejuízo na prestação de serviço aos demais contratantes do Governo do Estado.

6.11 O Total Geral constante no Anexo A deste TDR corresponde ao valor máximo admitido para esta licitação com todos os tributos inclusos, ressalvado o ICMS.

6.12 As empresas que apresentarem propostas serão obrigadas a aceitarem as condições definidas neste Termo.

6.13 Na hipótese de extrema necessidade, o licitante vencedor poderá solicitar a dilatação dos prazos requeridos neste instrumento, apresentando por escrito disposição de motivos à SEPLAD, que após regular análise, decidirá pela pertinência da solicitação.

Elaborado por:

Flávia Nunes

Assesora

Verena Vasconcelos

Assesora